

ABSTRAK

Teknologi internet selalu berkembang dari waktu ke waktu, dan juga semakin banyak orang yang memanfaatkan dan menggunakan teknologi internet untuk menyokong atau membantu dalam kegiatan sehari-hari dimana pada tahun 2022 jumlah pengguna internet sudah mencapai 200 juta pengguna. Dampak dari teknologi internet adalah munculnya peluang ekonomi baru yaitu orang mulai melakukan jual beli melalui media perantara internet atau yang bisa disebut dengan *e-commerce*. Blibli menempati posisi ke-4 dalam jumlah pengguna di Indonesia berdasarkan data dari kata data.com pada tahun 2022. Blibli pernah mendapatkan keluhan negatif dari konsumen blibli, dimana blibli mendapatkan penurunan jumlah pengunjung pada tahun 2023 dimana sebelumnya blibli mempunyai pengunjung sebanyak 37,4 juta dan pada tahun selanjutnya menurun hanya mendapat pengunjung sebanyak 25,4 juta terjadi penurunan pengunjung sebanyak 12 juta pengunjung.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari *service quality* terhadap *customer complaints* dan *customer loyalty* di *website e-commerce* Blibli. Dimana pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan dalam proses pengumpulan data menggunakan teknik *non probability sampling* dengan sampel minimal sebanyak 166, penyebaran sampel dilakukan dengan cara menyebar kuesioner dan menggunakan SPSS sebagai alat untuk menguji validitas dan reliabilitas dan data diolah dengan menggunakan alat SMART-PLS.

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis yang dilakukan menggunakan bantuan software Smart-PLS dengan jumlah sampel sebanyak 221 di dapatkan hasil bahwa variabel *service quality* yang digunakan pada penelitian ini bisa mempengaruhi *customer complaint* dan *customer loyalty* pada konsumen Blibli .

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberi manfaat bagi perusahaan blibli agar selalu menjaga *service quality* yang diberikan kepada pelanggan agar pelanggan dapat selalu berada di blibli.

Saran yang dapat diberikan agar blibli bisa selalu menjaga dan meningkatkan *service quality* yang diberikan kepada konsumen dan selalu memprioritaskan konsumen.

Kata Kunci: *Customer Complaints* ,*Customer Loyalty*, *Customer Satisfaction*, *SMART-PLS*, *Service Quality*, *Website E-Commerce Blibli*